

Humanism service construction in digital customer service system of modern hospital

LI Mi

Wuhan Puai Hospital, Wuhan Orthopaedics Hospital, Wuhan Hubei, China

Received: Mar 10, 2014

Accepted: Apr 23, 2014

Published: Jun 28, 2014

DOI:10.14725/gjha.v2n2.a311

URL:<http://dx.doi.org/10.14725/gjha.v2n2.a311>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

Humanism medical service was an important way to achieve patient—centered service. The article introduced principal content of humanism medical service in building digital customer service system of modern hospital. The purpose of this article is to present an overview of the establishment of digital customer service system from different key domains such as medical service platform, humanism medical service platform and health administration platform. At the same time, every platform consists of different medical information system which provide specific function.

Key words

Humanism medical service; Digital; Customer service system

以人文精神构建医院数字化客户服务体系

李 蜜

武汉市普爱医院（武汉市骨科医院），湖北武汉，中国

通讯作者：李 蜜，E-mail:Etyylimee@163.com

【摘要】医学人文服务在当今现代化医院的建设过程中扮演着越来越重要的角色，“一切为了患者”是目前医院服务模式的重要体现，同时，也全面诠释了医学的自然科学和人文科学的双重属性，本文在医院现有的信息化建设基础上，提出了以人文精神为核心，运用现代医院管理系统、信息软件系统、现代通信技术和客户管理程序构建医院数字化客户服务体系的全新服务模式，体现了现代医院的价值观和服务观。

【关键词】人文精神；数字化；客户服务体系

20 世纪后期，医学模式已由传统的生物医学模式向现代的生物-心理-社会医学模式转变。患者的服务需求已经不再满足躯体治疗和功能康复，而是希望越来越多的人文化服务、个性化需求能融入其中。医院提供的服务将逐步从群体转移到个体，从治疗转向预防，从躯体过渡到心理、社会。因此，贴近客户心理，满足客户需要，对于医院顺应医学发展潮流，构建和谐医患关系具有十分重要的意义。信息技术的飞速发展，云计算、大数据时代的来临，为医院客户服务提供了更多的方式和手段。新医改后，随着医院信息化建设的不断深入，近年来我院依托医院的信息化支撑，切实努力地以人文精神构建新型医院数字化客户服务体系。

1 人文精神构建医院数字化客户服务体系的宗旨

患者的需求包括技术性医疗服务和人文性服务，后者是指在医护过程中除了为患者提供必须的诊疗技术服务之外，还要为患者提供精神的、文化的、情感的服务，以满足患者的健康需求。患者对服务的关注

度也在逐渐提升, 即从单纯的治愈疾病、寻求技术性医疗服务为主, 到逐渐注重就医感受、环境和流程等人文服务内容。

我院立足于患者需求, 努力拓展客户服务信息化领域中的人文范畴, 将信息化技术与人文主张紧密糅合起来。以此为宗旨, 建立医院数字化客户服务体系, 全面贯彻“以患者为中心”的服务理念, 实现服务的立体化, 沟通的扁平化, 为就医客户提供诊前、诊中、诊后的完善、全面、高品质的一体化服务, 体现出医疗服务的全过程、全方位、精细化、差异化和专业化。

2 人文数字化客户服务体系结构

医院数字化客户服务体系是一个一体化开放的体系和管理系统, 由一系列信息服务系统构成。该体系追求信息共享, 能便捷地对客户进行分类, 优化以客户服务为核心的工作流程, 建立对客户需求的快速响应机制, 向客户提供更快、更周到的优质服务。

我院以患者为中心, 以“为患者服务”为主旨, 将信息技术与人文关怀相互结合, 构建以人文精神为指导的人文数字化客户服务体系。整个服务体系顶层为医院客户服务资源综合管理平台, 该平台充分利用医院信息资源, 为患者自动建立客户档案, 利用数据挖掘分析技术, 为每个患者制定特色服务。依据服务范畴划分为三个子平台, 即医疗服务平台、人文关怀服务平台和健康管理平台。传统医疗服务平台是基础, 人文关怀服务平台是差异化创新服务的建设重点, 健康管理平台是人文关怀服务平台的扩展与延伸。在此基础上不断扩展服务系统, 增强服务功能, 丰富服务内容, 完善客户服务体验, 以体现客户服务的人文关怀。总体构架见图 1:

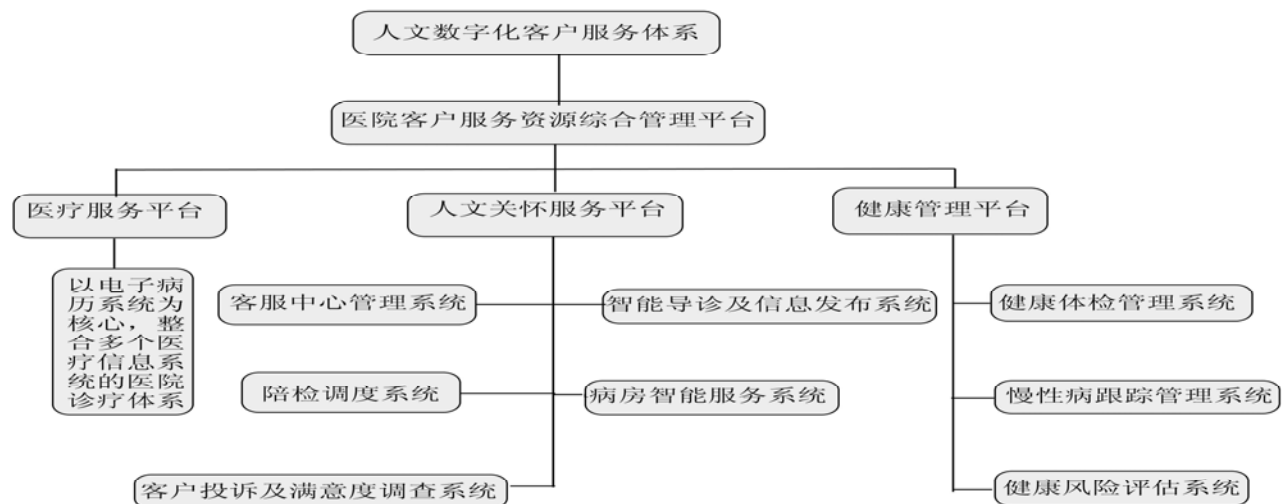


图 1 医院数字化客户服务体系架构图

2.1 医疗服务平台 医疗服务平台以传统医院诊疗服务为基础, 以电子病历为核心, 以病人诊疗信息为主线, 集成门诊、住院等与病人诊疗相关的各个环节, 包含了门诊病历与处方、医技检查、检验、医嘱、医生与护理病历记录等信息, 整合多个医疗信息系统, 有利于医生对病人的准确诊断与有效治疗, 提高医护人员工作效率, 提升医疗质量管理水平, 为患者提供高质量的医疗服务。同时, 通过对患者临床医疗信息的分析, 为患者建立终身档案, 并通过智能化分析将患者纳入健康管理体系, 实现患者的后医疗管理。

2.2 人文关怀服务平台 我院的人文关怀服务平台是建立“以患者为中心”, 信息技术与人文关怀相结合的院科两级客户关系管理模式, 以客户服务中心为主导, 门诊及临床各科室为辅助, 各职能部门相互协调与配合。该平台集一站式客户服务中心、后台服务中心、支助中心、临床科室客户管理、心理健康咨询小组及社会志愿者服务队于一体, 重在突显医院对患者的人文关怀及促进医患关系的和谐, 是我院差异化创新

服务的建设重点。该平台在信息化结构上包含客服中心管理系统、智能导诊及信息发布系统、陪检调度系统、病房智能服务系统、患者投诉及满意度调查系统、多功能自助服务系统等六大系统。

2.2.1 客服中心管理系统 系统将 CRM（客户关系管理）的概念引入到医疗机构，用于对患者的跟踪关怀。通过信息化技术，与医院现有的信息系统进行数据对接，实现患者关怀和对患者信息的维护。该系统具备以下服务功能：

（1）预约就诊服务：患者利用电话或网络，通过身份验证后即可进行远程挂号，由系统按预先的设置返回给患者所挂的号码，患者到达医院后直接可按号就诊，避免了排队挂号，能够让患者有效的安排时间，提高就诊效率。

（2）语音信箱服务：患者可就咨询问题给医生留言，医生通过语音信箱收听患者留言并回答患者的问题，方便简捷。

（3）医院信息咨询查询功能模块：患者可通过电话、网站，了解医生出诊情况、科室情况、专家介绍；咨询相关医疗保健信息、就诊须知、药品、检查、物价、专科保健等；专家坐席咨询服务，让患者足不出户便能获得专业医疗指导。

（4）投诉受理模块：采用人工受理为主的方式实现受理客户对医院及客户服务中心服务质量的投诉和建议，支持的实现方式还有语音、传真、信函、Web 浏览、E-mail 等。

（5）后医疗管理模块：系统与医院信息系统对接，所有患者的详细资料进行存储和管理，并提供基于各种方式的检索和查询。当患者的服务请求接入到座席的同时，数据库也会通过检索查找到患者的资料并实时在座席的屏幕上显示，使座席能够有针对性地更好地服务。系统通过动态表单的形式对患者进行个性化的针对性提问、调研、回访，使医生在第一时间了解患者的情况，让患者真正体会到医院无微不至的关怀。系统可人工或后台算法使用过滤器筛选出有价值的回访对象，并进行汇总分类。同时结合患者病情作出合理筛选，并安排工作人员进行回访工作；回访安排中，系统算法将通过病人就诊的科室、病情、用药情况等个性化条件，针对性的自动生成随访计划和随访内容，并合理安排回访。同时，系统支持多条件查询器用于工作人员手动筛选患者。根据以上步骤所得的结果，工作人员将通过电话对符合条件的患者进行回访，并将病人的反馈意见汇总到 CRM 系统，系统将反馈信息分类汇总供医护人员查看、调用并评估随访效果。

（6）外拨服务模块：包括关怀服务、提醒服务、满意度调查、专科随访。医院客服中心可通过电话、E-Mail 等形式跨越时间、空间，全方位的为患者提供多样化、个性化的服务，并能够及时掌握患者的各种要求，从而达到留住老患者，吸引新患者的目的。具体服务内容如下：①关怀服务：系统会在节假日或是用户生日当天，拨叫患者预先提供的电话号码或发 E-mail 或短信，向患者致以问候或祝福。如果拨叫方式遇忙或患者无应答，则系统会等待一个预设的时长后再次拨出。系统自带的短信平台可向患者发送出入院慰问短信，每个出入院患者都将在第一时间接收到来自医院的关心和慰问。系统还具有自动发送短信设置，可将发送时间设置成某一具体时间，届时将关怀短信自动发送给指定患者。通过这种形式，客服中心可在节假日当天通过短信平台向患者自动群发节假日慰问短信，让患者时刻感受到医院对他们的关怀与重视。②提醒服务：系统根据预先设置的条件及时间，拨叫患者提供的电话号码或发送短信，提醒患者进行体检、孩子预防针注射、疾病复查等。③满意度调查：系统在预设的时间拨叫患者电话，针对患者对服务的满意度进行调查，征询患者的意见和建议，用于改进医院的服务质量，使医院的服务更趋于完善、全面。

2.2.2 智能导诊及信息发布系统 统一管理医院大厅及候诊区、病区电子屏。实时播报医院各诊区排队候诊情况及各种信息公示，优化了就医流程的同时，通过播放一些轻松搞笑的视频节目，缓解就诊患者的病痛，为就诊病人提供一个轻松愉悦的就诊环境，让候诊过程不再让人难以忍受。

2.2.3 陪检调度系统 根据电子病历医嘱分析, 结合医技科室分诊信息, 智能调度陪检人员工作安排, 从而提高患者的检查效率。

2.2.4 病房智能服务系统 基于医院现有的 HIS、ERM 等业务支撑系统, 同时整合慢性病管理、智能导诊、病区电子白板等业务延伸系统, 经过数据抽取和应用融合, 通过病房电视机为病人及家属提供基于病房面向诊疗服务的日程、费用、宣教等业务咨询与定制提醒服务。系统具体实现: (1) 入院宣教: 向病人及家属介绍相关设施使用方法及在院期间的各种注意事项; (2) 康复引导: 根据患者电子病历中所描述的诊断病种及诊疗流程, 自动匹配健康宣教资料并主动推送; 同时对已做慢性病建档的病人, 从慢性病管理系统中导入慢病专题宣教资料和治疗分析记录, 供病人浏览; (3) 诊疗信息查询: 病人可自主查询检查报告等诊疗信息以及专科介绍等信息; (4) 费用查询: 通过与相关应用系统的数据接口, 病人可自主查询自己在医院内的各项消费情况和明细清单; (5) 提醒服务: 提醒患者第二天要做的检查项目和相关准备注意事项; (6) 营养餐服务: 病人及家属可自助点餐, 不仅可以看到品种价格, 而且可以看到每套餐点的图片, 并可配合营养膳食部门制定患者特色饮食计划; (7) 护工服务: 病人及家属可浏览已在院内注册的护工信息、价格和档期, 预约陪护服务, 并在陪护服务结束后, 对护工服务进行评价, 评价记录将归档进入护工档案, 并影响其星级评定; (8) 客户调查: 由医院管理部门定制调查问卷并下发, 病人提交反馈信息后进行汇总统计并将问卷归档; (9) 娱乐服务: 通过链接外部资源, 为病人及家属提供影视剧及其他娱乐点播服务; (10) 信息发布: 通过内容管理平台定制并发布医疗动态、医院新闻、病区公告、服务指南、新技术发布及广告等公共宣传信息。

2.2.5 患者投诉及满意度调查系统 在大厅、病区、病房, 通过触摸式自助设备即可实现医院、科室、个人三级投诉及满意度调查。医患关系影响着患者对卫生服务的满意度, 建立一个由患者参与, 短周期性的医患关系评估机制, 使评估结果和医生收入、晋升挂钩, 从制度角度促使医生注重自己的行为操守, 加强医患沟通。医院通过对评估结果的研究, 对所反映的问题加以解决完善, 提升患者就医满意度。所采用的自助式触摸屏操作方式, 能随时方便患者使用, 区别于传统的院方人员参与的双向互动问答调查模式, 能让患者免除顾虑地自由表达, 让调查结果更真实。

2.2.6 医院多功能自助服务系统 医院设置各种功能的自助设备方便患者。自助挂号、自助缴费、自助打印各类报告单、费用清单自助打印、自助查询、自助售卖等。例如, 患者可通过网络在线预约挂号; 化验检查时通过刷就诊卡自动排队叫号登记, 并自助打印检查结果; 就诊时可在自助设备上挂号、充值、付款; 触摸屏自助查询、自动售卖机自助购物等, 满足客户在院期间的不同需求。自助服务系统提供了方便快捷的服务通道, 明显分流了医院排队人群, 使医院在不增加人力的情况下增加了对外服务窗口, 极大缓解患者排队难的实际问题, 方便患者就诊。

2.3 健康管理平台 该平台是基于个人健康档案基础上的个性化健康事务管理, 更是建立在现代生物医学和信息化管理技术基础上, 从社会-心理-生物的角度来对个人进行全面的健康保障服务, 由健康体检管理系统、健康风险评估系统、慢性病跟踪管理系统等三大系统组成, 实现患者健康评估、疾病筛查、慢性病管理、保健计划、康复指导、健康顾问、心理辅导、运动膳食引导等服务功能, 形成一个完整的健康管理服务链, 提升大众健康标准, 满足大众健康需求, 使我院由单纯的疾病诊疗型医院向大众综合保健服务型医院的角色转变, 是我院人文关怀服务体系的扩展与延伸。

2.3.1 健康体检管理系统 为降低医疗成本, 提高健康体检效率, 以及更科学的规范体检中心工作流程, 应用医院健康体检系统, 通过体检预约、缴费、科室检查、结果录入、总检、审核、报告生成整个体检流程, 实现整个体检过程的有效管理。健康体检是我院对大众健康人群实施健康管理的第一步, 通过身体各项基本指征检查, 了解并掌握受检者基本健康状况, 借助危急值提醒, 针对明显异常指标进行进一步的检查评估, 若确诊为疾病, 则转入常规疾病治疗。体检全程采用条码管理, 受检人员的检查结果自动输入体检

系统,让受检人员轻松完成从登记到检查到最终生成体检报告的全过程,使我院受检人员拥有一个轻松愉快的体检体验,从而提高其满意度。

2.3.2 健康风险评估系统 该系统旨在顺应健康管理的需求,让更多健康群体和亚健康群体的体检客户以及部分疾病康复期患者获取更为详尽细致的自身健康信息,对自身健康状况有更为深入的了解,及时发现各项健康风险和潜在隐患,并采取有效措施进行干预和治疗,该系统是对健康体检管理系统的完善。健康风险评估系统从躯体、精神、社会心理、自理能力等多维度测量整体健康功能水平,评估状况不仅仅只停留在终检(主检)报告的层面,不拘泥于传统的物理检查、生化测定及“辨病”和“诊病”的诊断。通过该系统可对被评估者进行身体和功能评价、心理及身心疾病评估、社会适应能力测评、生活方式的健康隐患评估及生命质量和生理年龄评估,比如对于一些肥胖人群,除检查各项代谢指标外,还要对其生活方式、饮食习惯等进一步评估;而对于某些刚生产的妇女,妇产科除对其身体各项指标进行检查评估,其产后的心理测评也是必不可少的。临床医生根据评估结果采取相应的干预措施,并给予科学健康的生活饮食指导,帮助进行早期疾病筛查及预防,有效提高普通大众的健康水平,并降低所需的保健费用。

2.3.3 慢性病跟踪管理系统 旨在对慢性疾病进行跟踪治疗,延缓疾病进程,预防并发症发生。借助医院信息系统进行数据筛选,针对有效客户建立个性化的慢性病管理动态数据库,通过电话随访、网络问卷调查评估等形式有针对性地为慢性病患者制定健康管理计划,进行健康干预及动态诊疗效果跟踪,并给予相关指导,将每一次的干预措施、监测结果、疾病评估等录入到专门的慢性病管理数据库中,从而使慢性病的疾病管理有一个真实、全面、系统的记录,可动态反映疾病的变化情况。同时,通过我院客户服务资源综合管理平台实现信息共享,无论患者在门诊、住院时都可调出患者的病史资料、病情变化、治疗状况,这样可使医生对患者病情、治疗和检查情况有一个较全面的了解,避免不必要的重复检查,减轻患者负担。

3 数字化时代医院服务的创新和品牌观

现代的医疗服务已远远超出对疾病的诊断和治疗的传统范畴。人性化的服务场所和服务流程比别的竞争者更具优势的质量(技术质量、服务质量)、完善的附加服务价值等都可以使患者在医院得到超越期望的服务,在为社会提供优质医疗服务的同时,人文服务体系的实施更是医院实行差异化战略的重要举措。在新经济时代的挑战中,打造新的服务价值链无疑将成为医院创新服务的关键,这对医院的影响是全方位的,它将改变医院传统的服务模式,增加现代化医院的服务元素。我院始终坚持把传统文化、整体医学与人文关怀的医学观点和现代医院的服务观有机地融合在一起,借助高效率的数字化系统,在打造服务品牌上进行了有益的探索。构建人文精神为基础的医院数字化客户服务体系,将使我院能主动顺应后医疗管理时代的发展及满足大众日益增长的精神文化与感官情怀的需要,通过深入的客户需求和人文文化的客户服务体系设计,让患者在就医过程中享受到全方位、多层面的优质服务与精细照护,进一步体现医院人性化服务内涵,真正实现了“以患者为中心”的客户服务宗旨。

【参考文献】

- [1] 于德华,张一奇,吴绍敏,等.现代医学人文服务体系的构建[J].中国医院,2007,11(03):58-60.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1671-0592.2007.03.020>
- [2] 沈崇德,申俊龙.数字化条件下医院客户服务体系构建的总体构想与实现策略[J].中华医院管理杂志,2012,28(05):364-367.
<http://dx.doi.org/10.3760/cma.j.issn.1000-6672.2012.05.015>
- [3] 张国荣,钟初雷,黎海源.电子病历系统的建立及临床信息整合[J].中华医院管理杂志,2005,21(12):835-837.
<http://dx.doi.org/10.3760/j.issn:1000-6672.2005.12.016>
- [4] 陈帅,胡新勇,于京杰,等.医院患者自助式服务系统的设计及应用[J].中国数字医学,2012,07(02):20-22.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1673-7571.2012.02.007>
- [5] 袁红,林雨晴,胡忠平,等.综合性医院健康管理体的建立与实施[J].中华医院管理杂志,2007,23(03):180-181.
<http://dx.doi.org/10.3760/j.issn:1000-6672.2007.03.012>
- [6] 兰丽云,王瑜,郭国斌,等.全数字化体检系统在健康管理中的应用[J].医疗装备,2012,25(02):22-24.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1002-2376.2012.02.009>